



PE-3.7/QA-01
CORRECCIONS I ACCIONS CORRECTIVES



ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST	2
3.	NORMATIVA/REFERÈNCIES	2
4.	DEFINICIONS	2
5.	DESENVOLUPAMENT	3
6.	RESPONSABILITATS	4
7.	FORMATS	5
8.	ANNEX.....	6

Aprovat:	Comissió de Qualitat	05.02.2025
Aprovat:	Junta de Facultat	05.03.2025



1. FINALITAT

Aquest procediment té per objecte establir la sistemàtica a seguir per analitzar, determinar, modificar i corregir aquelles condicions o circumstàncies que són causa de no conformitats.

2. ABAST

El present procediment és d'aplicació a tota condició o circumstància puntual o repetitiva que representi una no conformitat respecte als requisits, especificacions, normes o procediments del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQ) de la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

3. NORMATIVA/REFERÈNCIES

Norma UNE-EN ISO – 9001:2015

4. DEFINICIONS

Correccions: Accions destinades a corregir no conformitats, situacions o resultats no desitjats i fer front a les conseqüències.

Accions Correctives: Accions destinades a eliminar les causes de les no conformitats, situacions o resultats no desitjats per tal d'evitar que es tornin a produir. Les accions correctives impliquen realitzar canvis i millores en el sistema.

No conformitat (real): Les no conformitats reals són les derivades de les reclamacions, incompliment dels requisits i procediments del SAIQ, i les auditories.



No conformitat potencial: Les no conformitats potencials es generen com a resultat de l'anàlisi exhaustiva de les dades relatives a l'anàlisi del context, a l'anàlisi de riscos, als registres de qualitat, als processos de prestació del servei, als plans de qualitat, al resultat de les auditories internes i externes, a les reclamacions, etc. L'objectiu de l'anàlisi és prevenir l'aparició de no conformitats reals.

Acció preventiva: Generalment, les accions derivades de no conformitats potencials tenen la condició de preventives i es poden registrar com a accions de millora.

5. DESENVOLUPAMENT

Registre i anàlisi de no conformitats

Un cop detectada o comunicada la no conformitat, l'emissor de la no conformitat la registra al *Full de No Conformitat* (FOR-3.7-01) segons l'establert al procediment PG-3.7/QA-02 *Control de no conformitats i bústia de qualitat*.

Si la no conformitat s'ha detectat en el marc de l'auditoria interna, l'equip d'auditors interns la registra al *Full de Desviació d'Auditoria Interna* (FOR-6.1-02) segons l'establert al procediment PG-6.1/QA-01 *Auditories internes*.

El responsable (de la unitat afectada o del procés) i el Vicedeganat de Planificació Estratègica analitzen les causes de la no conformitat i les documenten al format corresponent (FOR-3.7-01 o FOR-6.1-02).

Les no conformitats potencials no cal registrar-les però, si es detecten, han de donar lloc a accions que poden ser registrades com a accions de millora segons el procediment PG-8.1/QS-03 *Planificació de la millora*.

Correccions i accions correctives

A partir de l'anàlisi de la no conformitat real, i prèvia comunicació amb els afectats, el responsable (de la unitat afectada o del procés) i el Vicedeganat de Planificació



PE-3.7/QA-01

CORRECCIONS I ACCIONS CORRECTIVES



Estratègica i Qualitat acorden si cal portar a terme correccions i/o accions correctives, i quin és el termini màxim d'implementació. El responsable de la unitat afectada o del procés signa el FOR-3.7-01 o FOR-6.1-02 conforme es responsabilitza de l'execució de l'acció en el temps previst.

Seguiment de les accions

La persona responsable de l'àrea o procés afectats, amb el suport del Vicedeganat de Planificació Estratègica, i Qualitat i la persona Tècnica de Gestió en Comunicació i Qualitat, té la responsabilitat de verificar que les accions preses són eficaces i s'han implantat, que els resultats són satisfactoris i que es corresponen amb els esperats. A tal efecte, periòdicament, es procedirà a efectuar una revisió de l'estat de les accions pendents, així com de l'efectivitat de les ja realitzades.

Revisió i tancament

Una cop comprovada l'efectivitat de les correccions/accions correctives, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat procedirà al tancament de la no conformitat o desviació d'auditoria interna que les han motivat segons l'establert als procediments PG-3.7/QA-02 *Control de no conformitats i bústia de qualitat* i PG-6.1/QA-01 *Auditories internes*.

6. RESPONSABILITATS

Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat

- Supervisar el procediment i efectuar la revisió i tancament de la no conformitat.

Responsable d'àrea o del procés

- Analitzar la no conformitat i proposar la correcció i l'acció correctiva.
- Supervisar la implementació de les correccions i accions correctives, així com el temps màxim d'implementació.



PE-3.7/QA-01
CORRECCIONS I ACCIONS CORRECTIVES



Tècnica de Gestió en Comunicació i Qualitat

- Donar suport al Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat en l'anàlisi de les no conformitats i en el seguiment de les correccions i accions correctives.

7. FORMATS

- FOR-3.7-01 - Full de No Conformitat
- FOR-3.7-02 - Llibre registre de No conformitats



PE-3.7/QA-01
CORRECCIONS I ACCIONS CORRECTIVES



8. ANNEX

Full de control de revisió i modificacions

MOTIU	Data	ELABORAT/ MODIFICAT	Data	REVISAT	Data	APROVAT
Edició inicial				J. Verdiell		S. Ordás
ISO 9001:2015. Inclusió context i anàlisi riscos Nom CQ. Simplificació full NC. Només el VDG pot tancar NCs	05/11/18	A. Medina	12/11/18	R.M. Fernández	14/11/18	A. Martin
Incorporació Tècnica Gestió Comunicació i Qualitat	01/12/24	Vdg. Qualitat	03/12/24	Equip Directiu	05/02/25	Comissió de Qualitat